

Anhang Hamburger Verkehrsverbund – hvv

Kooperation im Hamburger Verkehrsverbund

- (1) Die Züge des Auftragnehmers verkehren zwischen Hamburg und Büchen als Linie RE 1 im Hamburger Verkehrsverbund. Der Auftragnehmer wird damit Verbundverkehrsunternehmen (VVU).
- (2) Der Kooperationsvertrag regelt die Zusammenarbeit zwischen der hvv GmbH und den VVU sowie zwischen den VVU. Der Kooperationsvertrag (Anlage 1) ist Bestandteil der Vergabeunterlagen und findet damit Anwendung für den Auftragnehmer, soweit in den Vergabeunterlagen keine ausdrücklich abweichende Regelung getroffen wird. Der Auftragnehmer wird, sofern er es nicht bereits ist, Partner des Kooperationsvertrages. Zukünftige Überarbeitungen des Kooperationsvertrages werden im Einvernehmen mit den VVU erfolgen. Zum Zeitpunkt der Vergabe ist keine Aussage darüber möglich, ob und wenn ja welche Auswirkungen eine Überarbeitung auf die Kosten haben wird, die für den Auftragnehmer mit der Erfüllung seiner Pflichten aus dem Kooperationsvertrag verbunden sind. Der Auftragnehmer hat es jedoch in der Hand, Art und Umfang solcher Auswirkungen mitzubestimmen, da die Überarbeitung des Kooperationsvertrages nach seinem derzeitigen Stand nur im Einvernehmen mit allen VVU erfolgen wird.
- (3) Der Auftragnehmer unterzeichnet innerhalb von vier Wochen nach Unterzeichnung des Verkehrsvertrages das hierfür vorgesehene Exemplar des Kooperationsvertrages 2004 gemäß Anhang [D.3], es sei denn, er ist diesem Vertrag bereits beigetreten.
- (4) Einige Leistungen, wie z.B. Werbung und Marketing für das Verkehrsangebot sowie der Abonnement-Verkauf, werden für alle Verkehrsunternehmen zentral durch die hvv GmbH oder durch ein im Rahmen des Kooperationsvertrages mit der Geschäftsbesorgung betrautes Unternehmen ("zentrale Verbundaufgabe Unternehmen" – ZVU, vgl. § 4 Kooperationsvertrag) durchgeführt. Die Finanzierung erfolgt durch die Verkehrsunternehmen anteilig nach Fahrgeldeinnahmen, die sich entsprechend der Einnahmenaufteilung des Vorjahres, bereinigt um Betreiberwechsel des Bezugsjahres, ergeben. Die ZVU übernehmen besondere unternehmensübergreifende Aufgaben; dies ist in den Geschäftsbesorgungsverträgen zwischen den VVU geregelt. Der Auftragnehmer hat den jeweils bestehenden Geschäftsbesorgungsverträgen beizutreten. Ist in den Vergabeunterlagen vorgesehen, dass eine in der Anlage 4 des Kooperationsvertrages genannte Aufgabe vom Auftragnehmer selbst zu erfüllen ist, so geht die Regelung der Vergabeunterlagen der Regelung im Kooperationsvertrag vor.
- (5) Eine zentral von der hvv GmbH wahrgenommene Aufgabe ist die Erstellung von Rahmenvorgaben für das Erscheinungsbild des hvv und der VVU. Die insoweit geltenden Rahmenvorgaben sind im Styleguide des hvv (Anlage 3.5) dargestellt, soweit sie den Auftragnehmer betreffen. Die dort gemachten Vorgaben sind einzuhalten.
- (6) Als VVU hat der Auftragnehmer die in der Anlage 4 des Kooperationsvertrages aufgeführten Aufgaben eines VVU wahrzunehmen. In Ergänzung hierzu ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle Soll-Fahrplandaten an die hvv GmbH und ein zentrales Verkehrsunternehmen im hvv (ZVU) zu liefern. Darüber hinaus ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Ist-Fahrplandaten aus seinem Betriebsleitsystem an eine Zentrale Datendrehscheibe (VBN) oder an das Reisenden-Informationssystem der DB (RIS) zu liefern, um die Echtzeit-Fahrplaninformation in allen Auskunftsmedien sicherzustellen.

(7) Die auf die vertragsgegenständliche Leistung entfallenden Finanzierungsbeiträge für ZVU-Aufgaben werden von den Auftraggebern jährlich erstattet. Zu diesen erstatteten Beiträgen gehören auch

- der auf die vertragsgegenständliche Leistung entfallende, in § 13 Kooperationsvertrag geregelte Finanzierungsbeitrag für die durch die hvv GmbH erfüllten verbundbedingten Aufgaben,
- der Finanzierungsbeitrag für die Qualitätssteuerung durch die hvv GmbH
- die Kosten für Fahrgastbefragungen und für Qualitätserhebungen.

Die Finanzierungsbeiträge werden dem Auftragnehmer vom jeweiligen Leistungserbringer der zentral wahrgenommenen Aufgaben unterjährig, i.d.R. in Raten in Rechnung gestellt. Die Kosten für die Fahrgastzählungen mit Automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) sind beim Betrieb der Fahrzeuge mitzukalkulieren.

(8) Der Beirat der VVU tagt zurzeit vier Mal jährlich. Die Vorbereitung der Sitzungen erfolgt durch die hvv GmbH. Die Teilnahme ist optional, wird aber empfohlen. Die VVU arbeiten des Weiteren in drei Arbeitsausschüssen (Kommunikation, Angebotsplanung und Betriebswirtschaft) zusammen. Die Arbeitsausschüsse finden zurzeit jeweils vier bis sechs Mal pro Jahr statt. Die Teilnahme ist optional und kann themenspezifisch erfolgen, für den Arbeitsausschuss „Betriebswirtschaft“ (ASB) wird sie dringend empfohlen. Bei regelmäßiger Teilnahme an allen aufgeführten Sitzungen sind für die Gremienarbeit der VVU ca. 50 bis 70 Stunden/Jahr zu veranschlagen (ohne Vor- und Nachbereitung, An-/Abreise).

Zu allen vertrieblichen Fragestellungen sowie zur Steuerung des eTicketing ist zusätzlich die regelmäßige Teilnahme an den Sitzungen des AK Vertrieb (aktuell alle 2 – 3 Monate mit ca. drei Stunden Dauer) erforderlich. Die im AK Vertrieb getroffenen Beschlüsse sind verbindlich.

Einnahmenaufteilung

Die Festlegung der Einnahmenaufteilungssystematik erfolgt durch

- eine Öffentlich-rechtliche Vereinbarung der Aufgabenträger (ÖRV, Anlage 1 des Kooperationsvertrages) und
- einen Vertrag über den Ablauf der Einnahmenezuscheidung (EAV, Anlage 3 des Kooperationsvertrages).

Tarif

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Anwendung des hvv Tarifs im Binnenverkehr des hvv Verbundraumes (Hamburg – Büchen). Die Beschreibung der gültigen Regelungen zum hvv Tarif ist in Anlage 2 enthalten.

Vertrieb

Organisiert der Auftragnehmer einen eigenen Vertrieb von hvv Fahrkarten (stationäre Fahrkartenautomaten, personalbediente Verkaufsstellen), erfolgt dieser gemäß Anlage 3.1 hvv Vertriebskonzept und Anlage 3.3 Qualitätssteuerung für den regionalen SPNV im Hamburger Verkehrsverbund. Ein Verkauf von hvv Fahrkarten in den Zügen ist nicht zulässig.

Im Rahmen der Einnahmensicherung sind Fahrkartenprüfungen unerlässlich. Diese Kontrollen finden durch den Einsatz von geschultem Prüfpersonal statt. Dabei ist sicherzustellen, dass die Prüfmedien stets mit tagesaktuellen Sperr- und Aktionslisten versehen werden und alle Fahrkarten auf mobilen Endgeräten elektronisch geprüft werden können.

Im hvv wurde die verbundweite Einführung von eTicketing (Anlage 3.2) auf Basis der VDV-Kernapplikation beschlossen. Auf dieser Grundlage muss der Auftragnehmer die entsprechende Infrastruktur ab Vertragsbeginn bereitstellen. Der Auftragnehmer unterstützt die Einführung des eTicketings im hvv derart, dass die Anforderungen an die notwendige Hard- und Software abgedeckt werden. Dies beinhaltet insbesondere Schreib-/Leseeinheiten für kontaktlose Chipkarten gemäß ISO 14443 sowie die Software-Komponenten für das Lesen und Beschreiben von Chipkarten auf Basis der Multiberechtigung nach dem aktuellen Standard der VDV-Kernapplikation (derzeit Version 1.109) und zur Kommunikation mit der regionalen Vermittlungsstelle (hvv ESB). Generell sind von der VDV-ETS GmbH zertifizierte Systeme zu verwenden. Für Testzwecke ist ein entsprechendes Testsystem auf Level 2 zur Verfügung zu stellen. Im Übrigen sind die Anforderungen aus dem hvv Vertriebskonzept (Anlage 3.1) zu beachten.

Sofern Kontrollpersonal eingesetzt wird, sind hvv Chipkarten (hvv Cards) auch elektronisch zu prüfen. Die diesbezüglichen Anforderungen sind im Lastenheft „Kontrollgeräte, Version 1.109“ enthalten. Alle Lastenhefte nebst Anlagen gelten in ihrer jeweils aktuellen Version. Die in den Lastenheften referenzierten Anlagen sind Bestandteil der Anlage 3.2.

Für die technische Problembearbeitung gibt es ein Ticketsystem (aktuell www.Projectfacts.de). Für die Fehlerbehandlung ist hier die zeitnahe Bearbeitung durch den Auftragnehmer für die Vertriebsgeräte seiner Streckenabschnitte zu gewährleisten.

Fahrplanmäßiger Umfang

Die Anlage 5 des hvv Kooperationsvertrages gilt für die vertragsgegenständliche Leistung nicht. Es gelten die Festlegungen des Verkehrsvertrages zur vertragsgegenständlichen Leistung.

Qualität

Die Anlage 6 des hvv Kooperationsvertrages gilt für die vertragsgegenständliche Leistung nicht. Es gelten die Festlegungen der Anlage 3.3 Qualitätssteuerung für den regionalen SPNV im Hamburger Verkehrsverbund. Auf die Behandlung von Standards, die bereits im Verkehrsvertrag zur vertragsgegenständlichen Leistung definiert werden, wird darin verzichtet. Die in Anlage 3.3 unter 1.4.2 Beschwerdemanagement genannte Liste liegt als Anlage 3.4 bei.

Pünktlichkeitsgarantie:

Im Januar 2011 wurde im hvv die **hvv Garantie** eingeführt. Darunter ist zu verstehen, dass den Fahrgästen ab einer bestimmten Verspätung ein Entschädigungsanspruch zugestanden wird: Bei einer Verspätung von mehr als 20 Minuten bei der Ankunft am Fahrtziel hat der Kunde einen Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des jeweiligen Fahrpreises. Bei Zeitkartenkunden gilt der anteilige Preis der Fahrt. Der finanzielle Aufwand (Auszahlungsbeträge an Fahrgäste, Softwareinvestitionen bei der hvv GmbH etc.) wird analog zu den Ergebnissen der Einnahmenaufteilung von den VVU getragen, entsprechend anteilig auch vom Auftragnehmer.

Der Fahrgast hat seinen Entschädigungsanspruch per Online-Formular auf hvv.de oder telefonisch über eine separate Telefonnummer anzumelden. Der Auftragnehmer erhält einen Online-Zugang für die Software (KMI), über die die hvv Garantie abgewickelt wird.

Über das KMI bekommen die Verkehrsunternehmen vom hvv täglich eine Information, sofern entsprechende Anträge von Fahrgästen vorliegen. Diese Anträge können vom Verkehrsunternehmen innerhalb von vier Tagen in begründeten Fällen abgelehnt werden. Erfolgt dies nicht, erhält der Fahrgast automatisch einen Buchungsbeleg. Der Entschädigungsbetrag wird an den hvv Servicestellen ausgezahlt.

Kommunikation (Fahrplanveröffentlichung und Werbung sowie deren Finanzierung)

Die Zusammenarbeit des Auftragnehmers mit der hvv GmbH und den VVU erfolgt gemäß Kooperationsvertrag. Dazu gehört auch die Anwendung des Styleguide des hvv (Anlage 3.5), soweit es den Auftragnehmer betrifft.

Folgende Anlagen werden zur Verfügung gestellt:

hvv Kooperationsvertrag

- 1 Kooperationsvertrag zwischen der hvv GmbH und den Verbundverkehrsunternehmen 2004 (KoopV), mit sechs Anlagen:

Anlage 1: Öffentlich-rechtliche Vereinbarung der hvv GmbH

Anlage 2: Gesellschaftsvertrag

Anlage 3: Vertrag über den Ablauf der Einnahmenezuscheidung (EAV), mit vier Anlagen:

Anlage 1 zum EAV: Methodik der Einnahmenaufteilung ab 2007

Anlage 2 zum EAV: Grundsätze für die Ermittlung der Nachfragedaten

Anlage 2a zum EAV: Verfahrensregeln für den Einsatz Automatischer Fahrgastzählensysteme (AFZS) im Hamburger Verkehrsverbund

Anlage 3 zum EAV: Einnahmemeldung und kassentechnische Verrechnung

Anlage 4: Aufgabenverteilung im Verbund

Anlage 5: Umfang der Verkehrsleistungen

Anlage 6: Qualitätssteuerung im Kern-hvv

hvv Gemeinschaftstarif

- 2.1 Tarif für die Verkehrsunternehmen im Hamburger Verkehrsverbund
- 2.2 Gemeinschaftstarif des Hamburger Verkehrsverbundes (hvv) für die Verbundverkehrsunternehmen
- 2.3 Zusammenstellung der Sonderangebote zum Gemeinschaftstarif des Hamburger Verkehrsverbundes (hvv) für die Verbundverkehrsunternehmen
- 2.4 Tarifangaben zur Linie RE 1

Weitere hvv Unterlagen

- 3.1 hvv Vertriebskonzept
- 3.2 hvv eTicketing
- 3.3 Qualitätssteuerung für den regionalen SPNV im Hamburger Verkehrsverbund
- 3.4 hvv Beschwerdeliste
- 3.5 Styleguide des hvv